第一部
认识头痛人物

我们将揭示十大头痛人物，并提供了解他们的透镜，还要告诉你为什么与魔鬼交手之路是由好意所铺成的。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

1. 十大头痛人物

- 烈火战车
- 暗箭伤人的狙击手
- 一触即发的手榴弹
- 万事通先生
- 自以为是的半瓶醋
- 满口允诺的好好先生
- 犹豫不决的或许先生
- 闷不吭声的没事先生
- 负面思考者
- 牢骚大王

沟通清单上罗列着各种技巧，从你了如指掌的到全然不知的技巧都有，处理人际关系的困难度因人而异。你可能在应付别人都无法忍受的铁面无情的人时毫无困难；但却在应付牢骚大王或是负面思考者时力有未逮；你也可能会觉得应付激进的人才最具挑战性，被动的人可能使你有挫折感，而面对吹牛大王时你可能又没有什么耐性。同样的，你自己可能也会使别人深感挫折，因为每个人或多或少都有成为别人眼中头痛人物的时候。

对于到底谁是头痛人物，每个人可能持有不同的意见。但是在一个文明社会中，对于哪些人算是头痛人物，以及什么样的行为令别人感到头痛，却早有了某种共识。我们指出了正常人感觉受到威胁或挫折时，所采取的十种特定行为模式，这些行为代表了他们对恶劣坏境的抗争或是退缩，也列举了十种正常人最糟的表现！

烈火战车

这天风和日丽，晴空万里，吉姆听见鸟儿在窗外欢唱。他的计划有所进展，办公室里充满了团结合作的韵律。

突然，传来了熟悉的咆哮声。

吉姆想起了坦克的声音，沿着走廊隆隆地开过来，地板好像都已经开始震动，远处雷达被触动的声音，也似

乎清晰可闻。吉姆正听着，绰号“战车”的宾特纳绕过角落，出现在他的面前，宾特纳举起手指向吉姆，活像个装了大炮的炮塔。吉姆可以感觉出这些冲冠怒发行为对准的目标就是他自己。绝望之余，他在心理上已竖起了白旗，但是战车继续朝他驶来。他震惊地看着那像大炮一样的手指着自己的脸，而此时宾特纳则发动一连串由控诉和斥责组成的语言攻击。

“……你这个白痴、低能儿，你真是一无是处，简直是人类的耻辱！你一定有问题，这件事你已经做了两个星期，进度也已经落后了三星期，不要再找任何借口了，你给我好好听着，因为你必须做……”

吉姆可以从眼角看见办公室里其他人，不是跑去找掩护，就是吓得动弹不得，宾特纳吼出的命令，就像是远方的雷声。然后，就像这件事开始得很突然一样，攻击骤然停止了。宾特纳朝另一个方向走去，剩下吉姆坐在用努力和善意堆砌的碎石堆中。

烈火战车容易与人起正面冲突，尖酸刻薄而易怒，是激进行为的极致表现。

暗箭伤人的狙击手

苏从来没有像这一次这么努力地准备报告，今天是个重要的日子，如果她能以专业敏锐的角度来报告，很可能会获得升迁。她开始做简报了，所有的目光都投向她。一切数据她都了如指掌，而且她可以感到胜利就近在咫尺。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

然而，就在她做总结时，听到犹如树叶沙沙声般的骚动声，并且看到房间一侧有轻微的动作，这时，突然有人放出冷箭：

“嘿！”听众席中有人以肯定、嘲弄的声音说道：“我好像早就在一本书上看过这个点子了，我想是在第十一章！”

房间里先是只有一声邪恶的笑声，但是接着一声声“不自在”的咯咯笑声此起彼落。苏的方寸大乱，注意力被打断了，说的话也开始变得没有重点。“嗯？”她一面不自在地低哼着，一面搜寻干扰的来源。狙击手脸上露出狞笑，准备发动另一波攻势。

“也许是在第十三章？哈，哈！别理我，请继续。原来你对这个题目所知有限。”

无论是以粗鲁的批评、尖刻的嘲讽或是及时怀疑的眼神，狙击手的专长就是出你的洋相。

一触即发的手榴弹

这原本是完成工作的好日子。和风缓缓飘进窗户，雷夫正在检查摆在他面前的数字，这时候鲍伯走了进来，他的表情僵硬，双手握拳。雷夫可以感到有什么事情出了差错，但是再看一眼鲍伯那紧闭双唇的表情，他决定最好不要多管闲事。鲍伯走过雷夫的办公桌，跟桌上一叠放置不稳的文件擦身而过，这些文件于是就像秋风里的落叶，纷纷飘落一地，雷夫原来不想说什么的，但是喉咙不由自主地窜出：“鲍伯，小心点！”

说时迟，那时快，鲍伯气得立刻转身、怒发冲冠、脸部肌肉扭曲、双手颤抖、张大眼睛咆哮道：

“你为什么不把那该死的东西放好？搞什么鬼！难道我应该知道东西是放那里的吗？我不知道我干嘛来这里，没有人管我做什么，这就是当今世界的问题！没有人在意……”

随着鲍伯音量的升高，微风好像变成了暴风，谩骂的字眼像是手榴弹的碎片散落满地。鲍伯的愤怒似乎永无止尽，不过到最后终于开始消退了。他不再吼叫，环视背后盯着他的每一个人，一语不发地走出办公室的门，随手用力地把门带上了，一张纸缓缓地飘落地上。

手榴弹在经过短暂的宁静之后，会爆炸成对事情胡乱谩骂指责，这种毫无重心的咆哮和现况根本扯不上关系。

万事通先生

“嘿,这是万能技术顾问公司,我是法兰克,有什么需要我帮忙？”法兰克对着电话这么说。

于是这位顾客开始抱怨：“我的名字叫大卫，负责公司的管理资讯系统，我必须处理数百部硬碟机。”大卫继续说明问题，然后下了一个结论，“你们的产品很明显地有问题。”

“嗯，大卫先生，这项产品我很熟悉，根据您的描述，我觉得这不是机械的问题，听起来倒像是软件不相容，您可不可以告诉我装了哪些扩充的东西？”

“这不是软件不相容。”

“先生，是不是相容就是我想要确定的，您怎么知道不是软件不相容？”

“你有没有在听？这不是软件不相容。问题是出在你们的产品！”

法兰克再问一个问题：“有没有出现什么说明的画面？你记不记得上面写了什么？”大卫什么也不记得，只是不耐烦地重复说是产品出了错。法兰克又试着说：“先生，你有没有用别部电脑试过驱动程序？”

大卫反驳道：“我们知道这不是电脑的问题，因为我们可以把任何其他的驱动程序放在电脑上。找你的上司来跟我说！”

无庸置疑的，万事通先生不能容忍别人的纠正和相反的意见。但是，如果事情出了差错，万事通先生也会以同样肯定的态度指出谁该负责——那就是你！

自以为是的半瓶醋

迪娜没有想到事情会变成这样，她对投资的事最在行，而且对于相关的研究也投注了全部的心力，她觉得真的可以证明自己的能力了，不过她却忘了把李奥会干预的可能性考虑进去。然而李奥却支配了整个会议，这真是场恶梦。他对各种基金的表现所做的论调根本就是一派胡言，但是别人似乎看不出他在做什么！他以深具说服力的沟通技巧，赢得听众的注意力，而且一旦轮到李奥说话，是没有人能让他停下来的。

“李奥，”她抗辩着“：这些基金是……嗯，如果你看看它们过去的表现……”她努力想提出资料，但是不知道要怎么做才能及时制止。

“如果你有这类问题，或任何其他的问题，请尽管问！”李奥一秒也不停地说，然后再对那些着了迷的观众说道：“我完全了解我们的需要。当然，选择正确的投资对我来说是易如反掌的事！是呀，简直不费力气！实际上，我还有点乐在其中呢！你们知道吗？我就是有这种天份。而且，这些基金我已经注意了好多年了，表现棒极了。相信我，绝没有错！”

表现棒极了？

迪娜从他的话中就可以知道他对这些基金一无所知。不过显而易见的，她也不知道怎么让他停下来。她环视整个房间，无助地看着每一个随着李奥肯定的说辞而热情起舞的人，心不觉往下沉，他们怎么会知道李奥根本不知道自己在说些什么，做研究的人是迪娜啊！

半瓶醋无法一直愚弄所有的人，但是在很多情况下，却可以愚弄部分的人，而且有一部分人也会一直受到愚弄，这是因为半瓶醋总是能得到某些注意力。

满口应承的好好先生

爱丽丝可能是你见过的最好的人，她好得不会对人说不，因此她从不拒绝别人的要求。她允诺所有人所有的事，希望这样会让所有人都快乐。

“可不可以帮我个忙？”汤姆问。

“没问题!”爱丽丝会这么说。

“帮我寄一下这个，好不好？”马克这么拜托。

爱丽丝的回答又是“没问题!”

“你可不可以提醒我回这个电话？”艾伦这么央求。

“好啊!”爱丽丝愉快地回答。

“离开前，把这做完，没问题吧？”老板这么说。

“我很乐意！”爱丽丝马上回答。

但是，爱丽丝常常根本没有提醒艾伦，没帮汤姆的忙，没帮马克寄包裹，也没有完成老板要求的工作。对于没有做到已承诺的事，她总是能找到藉口加以解释。不过令她惊讶的是，别人对她只有解释还嫌不够。

如果好好先生不能履行诺言的话，别人会不高兴。所以到后来，马克、汤姆、艾伦和老板，都和爱丽丝过不去了。他们评估了她的问题，也提出了解决的方法，爱丽丝对任何事总是表示同意，为了避免冲突，她可以不计任何代价，虽然她外表还是那么愉快，但是内心的敌意早已暗潮汹涌了，而且她私下决定再也不会替那些讨厌的家伙做事。

好好先生为了取悦别人和避免冲突，没有仔细思考就满口应“好”。他们忘了以前的承诺，只对最近的要求有所回应，他们因为过度承诺使自己的事都没有时间做，于是便容易满怀怨恨。

犹豫不决的或许先生

马尔夫发现,苏跟他约定的期限又到了。苏自己也

很清楚该是做决定的时刻了，不过，奇怪地很，没有人找得到她。马尔夫在每一间大厅和楼梯间找了好久之后，终于逮到她:“马尔夫,我没空和你说话,真是抱歉。”她想赶快走掉，不过马尔夫也匆忙地跟了上来，要她对案子有所决定。

“那么,你决定要派谁去参加夏威夷的会议了吗?”马尔夫急切地问。

“嗯……我还在想这个问题，”苏暂时这么回答。

“还在想!?”苏很快地往前走,所以马尔夫必须加快脚步。

“苏，会议再过三个星期就要召开了，我六个月前就要你决定人选，这是一年一度的盛会，而我们向来都派最好的业务代表去参加。”

“嗯……我知道，不过，我想……”

马尔夫呼吸急促地快步跟上，“你想？什么时候?”

苏停了下来，“我不知道，很快吧。”她心不在焉地看了地板一会儿，然后转了个圈调头走回原先的路口。马尔夫站在那里，惊讶地看着她离去的背影，他心里很明白，这个决定会被拖延到不做不行的时候。

或许先生在面对决策时会尽量拖延，希望比较好的选择最后会自然出现。不幸的是，对大部分的决定而言，总是会有太迟的一刻，于是最后就只好接受随意的决定了。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

闷不吭声的没事先生

如果纳特有什么话藏在心里，莎莉恐怕不会知道的。他坐着干瞪眼的能耐可是一流的，要他说点话，你马上就没辙了。他们结婚得愈久，纳特说的话也就愈少。最近，莎莉觉得好像他们之间有的话都是她在说似的。当然，也不排除可能有更严重的问题，不过，至少纳特不是什么莽汉，也从来没有说过别人的坏话。问题是他根本很少说话，也许夫妻之间有一点闲谈会比沉默好一点，莎莉想，她应该试一试。

“嗯，纳特，你觉得总统做的怎么样？”纳特好像没有听到，他只是耸耸肩，继续看他的报纸。莎莉又试着说：“纳特，那么你喜不喜欢他？”

从他的眼睛看进去，里面像是间空空荡荡的房间。这个房间看起来空无一人。“我……不……知……道。”就这么一句话，然后以那种毫无反应的样子低下头，又开始看起报纸来。

既然已经开始探究原因，莎莉绝不就此罢休。毕竟他们已经结婚十七年了。她觉得他们的距离愈来愈远，而在他们之间建立起一座桥梁是她的责任。于是，她又再试一次，“纳特，我觉得我们好像一直都没有好好谈一谈。你都不再说爱我了。你还爱我吗？”

纳特给了她同样的表情，然后把头慢慢地转向窗户，放下报纸，淡淡地说：“十七年前我就跟你说过我爱你，如果有什么改变我会告诉你的。”就这样，他拾起报纸继续看，莎莉的希望顿时变成了幻影。

没有语言的回馈，也没有非语言的回馈，什么都没有。你还能期望从没事先生那里得到什么？

负面思考者

杰克的简报才讲了四分之三，后面就有一个女人举起了手。“是的，这位女士，后面那一位，您有问题吗？”

她眯着眼睛盯着他。“那样行不通。”她说。

“您有没有试过？”他这么问，对于他们所谈的是什么也不太确定。

“如果行不通,试有什么用？”不管谈的到底是什么，显然她很清楚答案是什么。

“你怎么会知道行不通呢？”他又试着问清楚。

“看得出来。”

“谁看得出来？”杰克问，绝望的感觉在他心中挥之不去。

“任何可以想得通的聪明人都看得出这行不通。”她的态度很坚决。

“不过，我就看不出来。”杰克这么说，以为他已经占了上风。

“好了，那么你觉得怎么样？”她带着胜利的口吻回答。

负面思考者对士气造成的伤害比子弹更快，能够以一个“不”字击败重要的想法。负面思考者表面上常装成是态度温和的一般人，但事实上却只是徒劳无功、无望，让人和沮丧展开一场永无止境的争战。

牢骚大王

琼安才开始集中注意力，辛西亚又开始抱怨了。这是今天辛西亚第一百一十二次打断她的工作，而现在根本还不到中午呢！更糟的是辛西亚的声音拖得好长好长，听起来好像一把链锯。

“我有没有跟你说过我存了一年半的钱，昨天终于买了新的烤肉架带回家？这个烤肉架好重，我费了好大的劲才从车子里搬出来。我老公说要帮我，但是他有背痛的毛病，而且我也觉得让他搬不好，就没有让他这么做，但是那个箱子的尺寸真是不好搬动，要是双手不抱住箱子的话，就很难搬动起来，不过我还是试了，最后我终于把东西搬出推车，但身上却多了几处瘀伤……”

“辛西亚，”琼安央求道，“如果你没有其他的办法把它弄出车子，为什么不等到有人帮你时再到店里取货呢？”

“但是我找不到别人来帮忙。再说，两个人也不见得比一个人容易搬。而且我开箱的时候，还被钉书针划到指头！要是有人因为帮我而被钉书针割到了，又会怪我，而且，我也不知道拍卖的时间到什么时候，我又这么想要这个烤肉架。要是我再多等一些时候，我老公一定会非常失望，因为他很想试试这烤肉架。不过，要是到头来，这个烤肉架不能用，我又得把它拿回店里，但是这东西太重了，我又放不进箱子，而且我……”

辛西亚的声音渐渐沉入琼安的脑海中，琼安自忖：

“她是怎么了 整天就是抱怨!”

发牢骚的人常感到无助,过份在意世上的不公平。他们的标准几近完美，不过没有任何人或任何事可以达到这个标准。但是苦难是常常存在的，于是他们便把问题带给你，对他们提供解决之道，只会升高他们的抱怨。

以上这些便是大部分人无法与之共事、谈话和相处的头痛人物。但是如果你受够了懒惰，因为受到欺负而感挫折，对人性感到失望，那么，不要沮丧，只要记得，在应付头痛人物的时候，你可以有选择。事实上，你可以有以下四种选择：

1. 闻风不动　这种选择包括要忍受一些痛苦，向人抱怨是无济于事的。没有反应是危险的，因为对付难缠的人所产生的挫折感会与日俱增，而对无能为力的人抱怨除了拖延有效行动的时机外，也可能降低士气和生产力。

2. 一走了之　有时候，最好的选择就是走开，不是所有的情况都是可以解决的，而且有些问题根本不值得去解决。如果再和那个人交手已经不再具有任何意义，那么此时一走了之就说得过去了。如果情况愈来愈坏，那你所说和所做的一切都只会使事情恶化，记住，三十六计走为上策。埃莉诺·罗斯福(Eleanor Roosevelt)说得好:“没有你的允许,谁也不能伤害你。”

但是在你决定走开之前，也许可以考虑其他两种选择：

3. 改变对待难缠人物的态度　即使难缠的人继续

做出令人头痛的行为，你也可以学习以不同的角度来看待，进而倾听和接受他们。你自己在态度上的改变，会使你从对难缠人物的反应的奴役中挣脱出来，而且如果你希望找到做第四种选择的意志力和弹性，态度上的改变是绝对必要的。

4. 改变自己的行为　如果你改变了应付难缠人物的方法，那么他们就必须学习新方法和你相处。就像有些人能使你笑，有些人能使你跳，同样的，你的作为也会使人有不同的反应。处理棘手的行为不乏有效的策略可学，一旦你知道需要做什么和怎么做，就可以开始自由应付那些令人不愉快的局面，而且可以扭转局势，而得到不错的结果。

2. 增进了解的透镜

- 放大镜揭露了行为背后的动机
- 决定焦点和坚定的要素
- 做完工作
- 做对工作
- 时间问题
- 与人和好相处
- 获得他人赞许
- 自作自受
- 平衡的问题
- 行为随动机改变
- 你可以听得出人们背后的动机
- 弄清优先顺序，万事 OK

需要全本请访问 www.ertongbook.com